1

NÉGOCIER AVEC RAISON

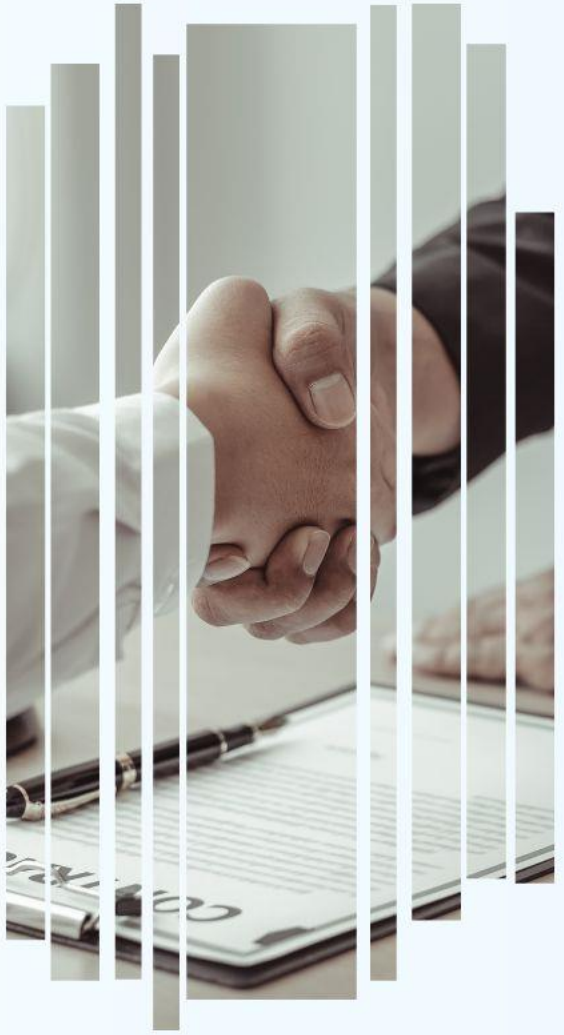
Introduction Aux Clés
De La Négociation Efficace

SWIFT ACADEMY

RÉSOLUTION DE CONFLITS

- Face à un conflit, 7 options s'offrent à vous.

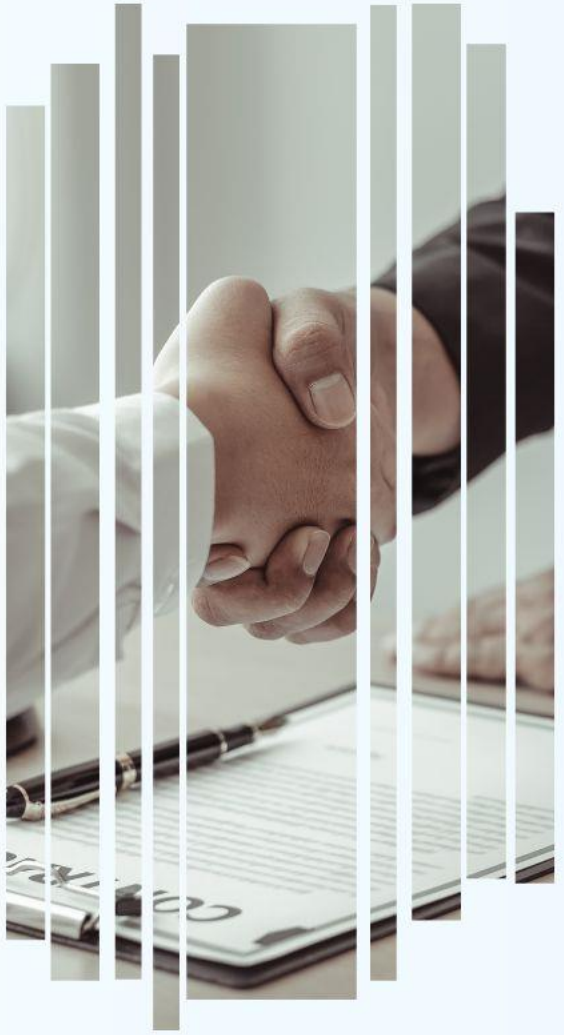
1ère Décision	Évitement	Fuite, Ignorance & Oubli
2ème Décision	Attentisme	Indécision, Hésitation & Prudence excessive
3ème Décision	Soumission	Acceptation & Adaptation, Obéissance, Relation Maître-Esclave
4ème Décision	Passage en force	Action unilatérale, Réaction brutale Autonomie, Mesures proactive ou correctives, Réponse immédiate, Calomnie Boycott, Grève, Sanction, Sabotage, Révolte, Attaque, Coup d'État, Assassinat
5ème Décision	Négociation	Communication & Influence, Accord
6ème Décision	Médiation	Intervention d'une tierce personne
7ème Décision	Loi	Recours à un tribunal compétent



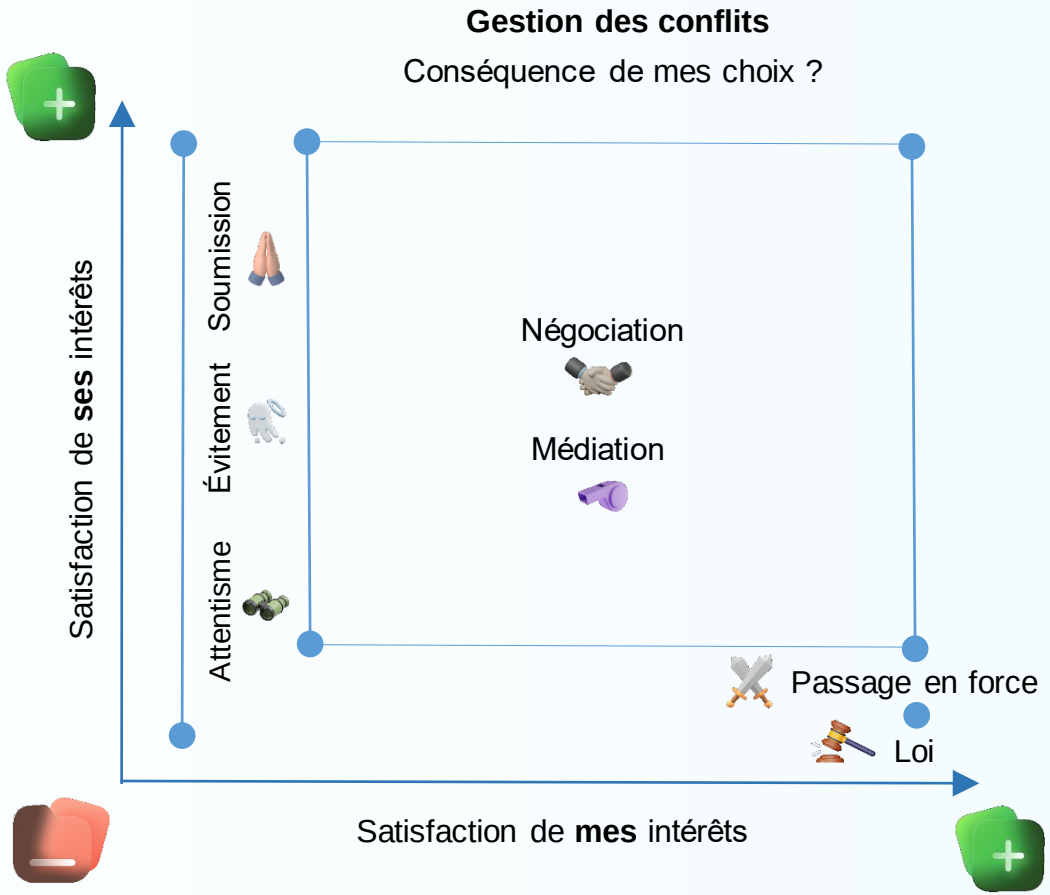
RÉSOLUTION DE CONFLITS

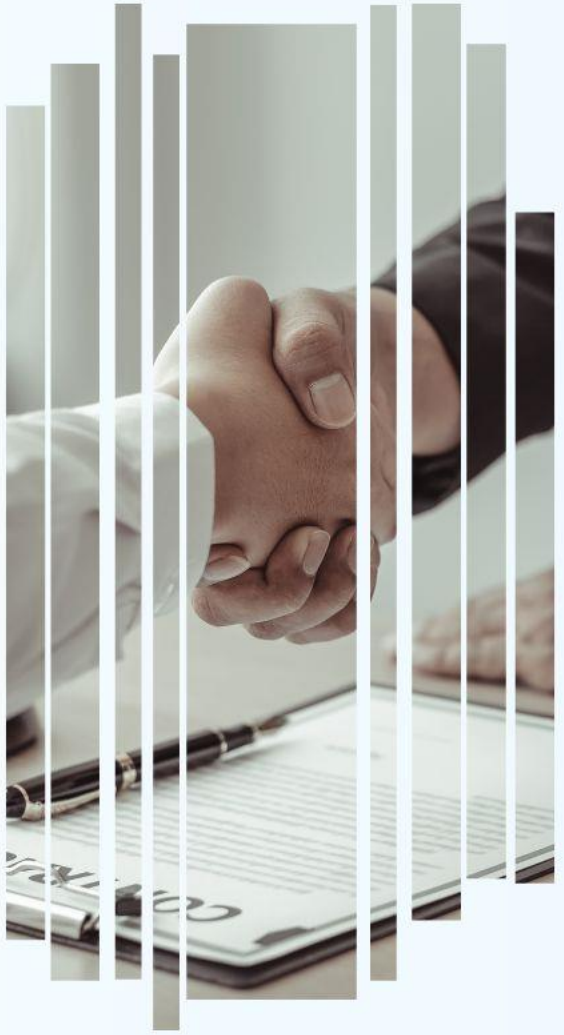
1ère Décision : Évitement **:** Fuite, Ignorance & Oubli

Raisons de ce choix	**Emotionnelles**	Peur, Instinct, Reflexe Tristesse, Stress, Échec
	Pragmatiques	Situation inchangeable & irréversible de nature extrinsèque ou sans implication personnelle, Situation violente, illégale, non éthique ou susceptible d'entraîner des conséquences graves, Risque sur votre sécurité personnelle ou sur votre réputation, Rapport de force très défavorable, Absence d'intérêt ou Intérêt négligeable par rapport temps investi ou Priorité réduite. Incapacité technique de traiter le conflit, Négociation impossible.
	Tactiques	Tactique temporaire de recul pour évaluation & évitement d'une prise de décision hâtive ou émotionnelle, Réorientation tactique des ressources vers une cible prioritaire par une manœuvre de repli.
Conséquences de ce choix	**Positives**	Préservation des efforts & des ressources & du temps, Focalisation sur l'avenir & la priorité Sécurité personnelle, Réputation intactes
	Négatives	Prise de pouvoir par à la partie adverse. Problèmes non résolus, Risque de paraître égoïste ou indifférent. Risque pour la santé mentale et physique (associé aux moyens d'oubli : alcool, drogues, isolement)



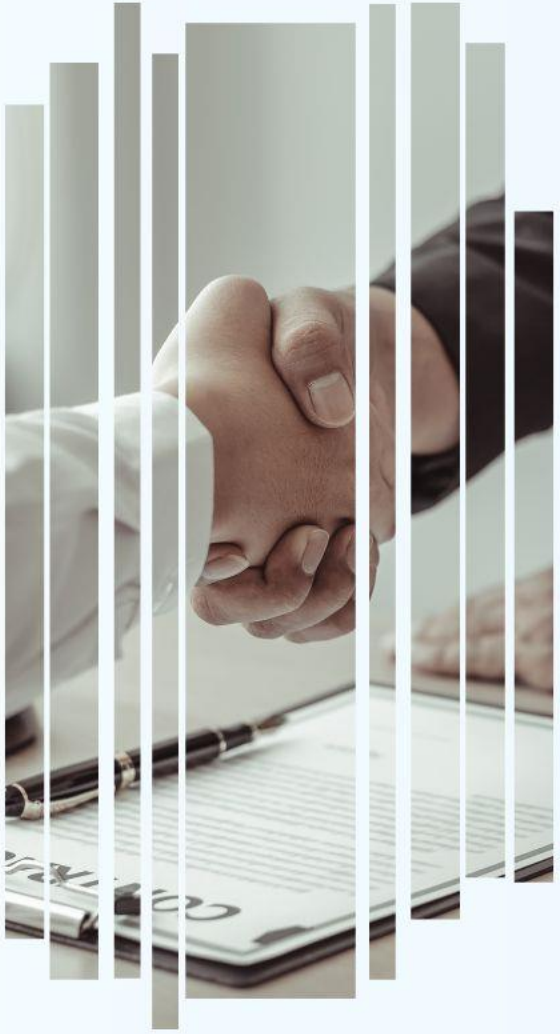
RÉSOLUTION DE CONFLITS





COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- **Prise de décision** : La réussite d'une négociation repose sur une prise de décision éclairée qui s'articule autour de plusieurs éléments synergiques. Parmi eux, figurent l'analyse des priorités, la maîtrise du domaine, la recherche approfondie d'informations, l'exploitation des données et des faits, la prise de notes, le temps de réflexion, l'inspection minutieuse des détails, l'analyse des avantages & inconvénients, l'évaluation des risques, la reconnaissance des problèmes potentiels, la créativité, les réflexes logiques, le bon sens et l'intuition qui s'alimente de l'expérience.

- **Leadership** : Le contrôle et la conduite de la discussion jouent un rôle crucial. En effet, il ne suffit pas d'avoir préparé vos arguments pour mener une négociation avec succès. Élaborer une stratégie pour amener votre interlocuteur là où vous le souhaitez est aussi indispensable. L'objectif est d'acquérir des compétences pour diriger la conversation : déterminer qui participe, à quel moment et dans quelle séquence les sujets sont abordés, afin d'augmenter les chances de parvenir à l'accord que vous désirez.

- **Technique d'influence** : Le meilleur négociateur est celui qui utilise son influence plutôt que sa force. Votre influence, c'est votre capacité à amener votre interlocuteur à faire quelque chose non pas parce que vous voulez qu'il le fasse, mais parce qu'il veut le faire pour ses raisons à lui. Les techniques d'influence propose des méthodes permettant de changer le comportement de l'autre qui réalise par lui-même que le changement est nécessaire ou bénéfique, plutôt que d'imposer votre point de vue. Contrairement à une discussion classique où chaque argument peut être suivi d'un contre-argument, ces méthodes visent à éviter une guerre de positions